

# 『かいけつ！タキザワくん』ご利用規約

## 第1章 総則

### 第1条 (サービス運営等)

1. 株式会社テレ・マーカー（以下、「当社」といいます。）は、当社が提供するネットワーク機器向け遠隔サポートサービスである「かいけつ！タキザワくん」の利用規約（以下、「本規約」といいます。）に従って、当該サービス（以下、「本サービス」といいます。）を運営します。

2. 次条に定義する申込者に対して発する第3条に規定する通知は、本規約の一部を構成するものとします。

3. 当社が、本規約の他に別途当社の指定する方法にて定める、次条に定義する各サービスのみの利用規約および各サービスの「ご案内」または「サービスについて」等で規定する各サービス利用上の注意事項および利用条件等の告知も、名称の如何にかかわらず、本規約の一部を構成するものとします。

4. 申込者が本サービスを利用するには、本規約のほか、各サービスの利用規約、利用条件等に同意するものとします。本規約と各サービスの利用規約との間で抵触する条項等が存在する場合は各サービスの利用規約における定めが優先的に適用されるものとします。

5. 当社が、本サービスを単体で提供するのではなく、当社が提供する光コラボレーションサービス（「プラチナ光サービス」）のセットプランのうちの「プラチナ光 with インターネット快適プラン」または「プラチナ光 with IT ソリューションプラン」として、本サービスと光回線サービスとを併せて提供する場合、そのご利用に際しては、本規約のほか、当社が別途定める「プラチナ光サービス利用規約」（以下、「基本規約」といいます）が併せて適用されます。（この場合、本規約は、基本規約第1条第2項記載の個別規約の位置付けとなります）

6. 第5項の場合、本サービスは、「プラチナ光サービス」の一種を構成することになりますので、そのご利用に関し、本規約に定めがない事項（本規約と基本規約に同一事項に関する定めが設けられているが、その詳細、細目の内容につき本規約には定めがなく、基本契約には定めがある場合を含みます）については、基本規約で本サービスには適用しない旨を明確に謳っている条項を除くほか、会員は、基本規約のすべての条項にしたがうものとします。

7. 第5項の場合、本規約と基本規約とに同一事項に関する定めを設けている場合で両者の規定内容が矛盾する場合には、本規約に定める内容が優先するものとします。

### 第2条 (用語の定義)

本規約においては、次の用語はそれぞれ次の意味で使用します。

(1) 本サービス (かいけつ！タキザワくん)

第14条にて定める当社が提供するサービス。

(2) 各サービス

本サービスを構成する、第 14 条各号に定める個別のサービス。

(3) 申込者

当社が指定する方法にて本サービスへの申込を行い、当社がこれを承諾し、当社所定の手続を完了した者。

(4) 利用契約

本規約に基づき当社と申込者との間に締結される、本サービスにおける各種サービスの提供に関する契約。

(5) 申込者機器

本サービスを提供するにあたり、申込者が保有する電気通信端末その他の機器およびそれに組み込まれた、あるいはインストールされたソフトウェア。

(6) 本サービス用設備

当社が本サービスを提供するにあたり、当社が設置する電気通信設備その他の機器およびソフトウェア。

(7) 本サービス用設備等

本サービス用設備のほか、本サービスを提供するために必要なその他の電気通信設備その他の機器およびソフトウェア（当社が登録電気通事業者の電気通信事業者より借り受ける電気通信回線を含みます。）

(8) 課金開始日

申込者へ、当社より発行された「サービス開始のお知らせ」に記載された日。

(9) 消費税相当額

消費税法（昭和 63 年法律第 108 号）および同法に関する法令の規定に基づき課税される消費税の額ならびに地方税法（昭和 25 年法律第 226 号）および同法に関する法令の規定に基づき課税される地方税の額。

(10) アカウント ID

申込者その他の者を識別するために用いられる符号。

### 第 3 条 （通知）

1. 当社から申込者への通知は、通知内容を電子メールの送信または当社のホームページへの掲載の方法等、当社が適当と判断する方法により行います。
2. 前項の規定に基づき、当社から申込者への通知を電子メールの送信または当社のホームページへの掲載の方法により行う場合には、当該通知は、その内容が本サービス用設備に入力され、インターネットによって発信された時点に行われたものとします。

### 第 4 条 （本規約の変更）

1. 当社は、本規約（各サービスの利用規約等の、本規約に基づく利用規約等を含むものとします。以

下、同じとします。)を随時変更することができるものとします。なお、本規約が変更された場合には、申込者の利用条件その他の内容は、改定後の新規約を適用するものとします。

2. 変更後の本規約については、当社が別途定める場合を除いて、当社のホームページに表示した時点より、効力を生じるものとします。

3. 当社の、本サービスに関する本規約を表示する URL は、[http://www.telemarker.co.jp /](http://www.telemarker.co.jp/)です。

#### 第 5 条 (合意管轄)

申込者と当社の間で訴訟の必要が生じた場合には、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

#### 第 6 条 (準拠法)

本規約に関する準拠法は、日本法とします。

#### 第 7 条 (協議)

本規約に記載のない事項および記載された項目について疑義が生じた場合は、申込者と当社は誠意を持って協議のうえ、解決にあたることとします。

### 第 2 章 本サービスの利用契約の締結等

#### 第 8 条 (利用契約の申込み・成立・期間)

1. 本サービス利用の申込みは、申込者が本規約に同意のうえ、当社所定の方法により行うものとします。

2. 利用契約は、前項の申込みに対し当社がこれを承諾することにより、成立するものとします。なお、申込者は当社が当該申込みを承諾しない場合があることをあらかじめ了承するものとします。

#### 第 9 条 (申込者の登録情報等の変更)

1. 申込者は、当社へ届け出ている自身の住所、電話番号または本サービスの利用料金の決済に用いる口座情報やクレジットカードの番号もしくは有効期限等に変更があるときは、事前に当社所定の変更手続を行うものとします。

2. 前項の変更手続が無かったこと、もしくは変更手続の遅滞により、申込者が通信不能等の不利益を被ったとしても、当社は一切責任を負わないものとします。

#### 第 10 条 (申込者からの解約)

本サービスの申込者が利用契約を解約しようとするときは、次の事項に従うものとします。なお、申込者より利用契約の解約の申請が無い場合は、利用契約を自動的に更新するものとします。

(1) 申込者は、利用契約を解約しようとするときは、当社ホームページ記載の当社所定の方法によりその旨を当社に通知するものとします。この場合、毎月の初日から 25 日までに当社に通知の到着があったものについては当該通知のあった月の末日に、また、毎月の 26 日から末日までに通知があったものについては当該通知のあった月の翌月の末日に、利用契約の解約があったものとして（以下、利用契約の解約があったものとされる日を「解約日」といいます。）。

(2) 申込者が利用契約を解約する場合、当社は解約日をもってアカウントIDの利用停止の処置をとるものとします。

(3) 本条による解約の場合、解約日において発生している利用料金その他の債務の履行は第 4 章に基づきなされるものとします。

#### 第 11 条 （当社からの解約）

1. 当社は、第 27 条（利用の停止）の規定により、本サービスの利用を停止された申込者が当社の指定する期間内にその停止理由を解消または是正しない場合、または当社からの通知が申込者に到達しない事を郵便の宛先不明等により確認した場合は、利用契約を解約できるものとします。

2. 当社は、申込者が利用契約を締結した後になって、以下の各号のいずれかに該当することが明らかになった場合、前項の規定にかかわらず利用契約を即時解約できるものとします。

(1) 申込者が実在しない場合。

(2) 本サービスの利用申込みの際に、虚偽の届出をしたことが判明した場合。

(3) 申込者の利用料金の決済に用いるクレジットカードにつき、カード会社の承認が確認できない場合。

(4) 申込者が、成年被後見人、未成年者、被保佐人または被補助人のいずれかであり、入会申込の手續が成年被後見人によって行われず、または入会申込の際に法定代理人、保佐人もしくは補助人の同意を得ていなかった場合。

(5) 申込者への本サービスの提供に関し、業務上または技術上の著しい困難が生じた場合。

(6) 申込者が、当社または本サービスの信用を毀損するおそれがある方法で本サービスを利用、またはそのおそれがあると当社が判断した場合。

(7) その他、前各号に準じる場合で当社が適当ではないと判断した場合。

3. 当社は、前各項の規定により利用契約を解約しようとするときには、その申込者に解約の旨を通知もしくは催告するものとします。ただし、やむを得ない場合にはこの限りではありません

4. 本条に基づき当社から利用契約を解約する場合には、当社が定める日を解約日として、前条第 2 号および第 3 号の定めを適用するものとします。

#### 第 12 条 （権利の譲渡制限）

本規約に別段の定めがある場合を除き、申込者が本サービスの提供を受ける権利は、譲渡、売買、質権の設定その他の担保に供する等一切の処分をすることはできません。

#### 第 13 条（設備の設置・維持管理および接続）

1. 申込者は、本サービスを利用するにあたっては、本規約にて当社が行うものと定めている場合を除き、自らの費用と責任により申込者機器を取得し、本サービスを利用可能な状態に置くものとします。
2. 申込者は、本サービスを利用するにあたっては、自己の費用と責任にて、登録電気通信事業者等の任意の電気通信サービスを利用して、申込者機器を本サービスに接続するものとします。
3. 当社は、申込者が前各項の規定に従い取得、維持および接続を行わない場合、本サービス提供の義務を負わないものとします。

### 第 3 章 本サービス

#### 第 14 条（本サービスの内容）

本サービスとは、以下の各サービスからなるサービスの総称または各サービスをいい、その詳細は別紙 1「本サービスの詳細」に記載します。

- ① 遠隔ヘルプサービス（対象機器：別紙 1 に記載の【遠隔システム動作環境】に該当する OS）
- ② 電話サポートサービス（対象機器：別紙 1 に記載の【遠隔システム動作環境】に該当する OS 及び、【サポート対象機器、ソフトウェアおよびサービスとサポート範囲】に記載の項目）

#### 第 15 条（本サービスの制限・廃止）

1. 当社は、申込者または第三者による本サービス用設備等のシステムに過大な負荷を生じさせる行為その他その使用または運営に支障を与える行為があった場合、本サービスの利用を制限することがあります。
2. 当社は都合により本サービスの全部または一部を一時的にまたは永続的に廃止することがあります。
3. 当社は、前項の規定により本サービスを廃止するときは、申込者に対し、該当の本サービスを廃止する日の 30 日前までに通知します。ただし、やむを得ない場合については、この限りではありません。
4. 本条第 2 項により当社が本サービスを廃止した場合、当社は申込者に対し、何らの責任を負わないものとします。

### 第 4 章 利用料金

#### 第 16 条（本サービスの利用料金、算出方法等）

本サービスの利用料金（以下「利用料金」といいます。）は、別紙 2「料金表」に定めるとおりとします。

#### 第 17 条（利用料金の支払義務）

1. 申込者は、課金開始日から起算して利用契約の解約日までの期間について、料金表に定める利用料金およびこれにかかる消費税相当額を支払うものとします。
2. 前項の期間において、第 26 条（保守等による本サービスの中止）に定める本サービスの提供の中

止その他の事由により本サービスを利用することができない状態が生じたときであっても、申込者は、その期間中の利用料金およびこれにかかる消費税相当額を支払うものとします。

3. 第 27 条（利用の停止）の規定に基づく利用の停止があったときといえども、申込者は、その期間中の利用料金およびこれにかかる消費税相当額を支払うものとします。

4. 本サービスの利用料金の日割は行わないものとします。なお、別途当社が定める場合を除き、課金開始日より利用料金が発生するものとします。

5. 当社の責に帰さない事由により申込者が本サービスを利用できない場合があっても、利用料金の減額等は行わないものとします。

#### 第 18 条 （利用料金の支払方法）

1. 申込者は、本サービスの利用料金およびこれにかかる消費税相当額を、次の各号のうち、当社より発行された「サービス開始のお知らせ」に記載された方法で支払うものとします。

（1）クレジットカード

（2）預金口座振替

（3）その他、当社が別途定める方法

2. 利用料金の支払が前項第 1 号に定めるクレジットカードによる場合、利用料金は当該クレジットカード会社のクレジットカード利用規約において定められた振替日に申込者指定の口座から引き落とされます。

3. 利用料金の支払が第 1 項第 2 号に定める預金口座振替による場合、利用料金は毎月 27 日（27 日が銀行休業日のときは、その後の最初の銀行営業日）に申込者指定の口座から振り替えられます。

4. 前二項の規定にかかわらず、本サービスの利用料金について、その全部または一部の支払時期を当社ホームページにて通知することにより変更することがあります。

5. 申込者は当社所定の方法で手続をすることにより、第 1 項の支払方法を変更できるものとします。

#### 第 5 章 申込者の義務等

##### 第 19 条 （アカウント ID）

1. 申込者は、アカウント ID を第三者（国内外を問わないものとします。）に貸与、譲渡、または共有しないものとします。

2. 申込者は、アカウント ID を漏洩することのないよう管理するものとします。

3. 申込者は、申込者のアカウント ID により本サービスが利用されたとき（機器またはネットワークの接続・設定により、申込者自身が関与しなくともアカウント ID の自動認証がなされ、第三者による利用が可能となっている場合を含みます。）には、当該利用行為が申込者自身の行為であるか否かを問わず、申込者自身の利用とみなされることに同意するものとします。ただし、当社の責に帰する事由によりアカウント ID が第三者に利用された場合はこの限りではありません。

4. 申込者のアカウント ID を利用して申込者と第三者により同時に、または第三者のみによりなされた本サービスの利用については、当社は一切の責任を負わないものとします。

5. 申込者は、自己のアカウント ID の管理については一切の責任を負うものとします。なお、当社は、当該申込者のアカウント ID が第三者に利用されたことによって当該申込者が被る損害については、当該申込者の故意過失の有無にかかわらず一切責任を負いません。

#### 第 20 条 （自己責任の原則）

1. 申込者は、申込者による本サービスの利用およびその利用によりなされた一切の行為並びにその結果について一切の責任を負うものとします。

2. 申込者は、①本サービスの利用に伴い、第三者に対して損害を与えた場合、または②第三者からクレームを受けた場合、自己の責任と費用をもって処理解決するものとし、当社に対しいかなる責任も負担させないものとします。申込者が本サービスの利用に伴い、第三者から損害を受けた場合または第三者に対しクレームをする場合においても同様とします。

3. 申込者は、第三者に対する要望、疑問もしくはクレームがある場合は、自己の責任と費用をもって当該第三者に対し直接その旨を通知するものとし、その結果の処理解決についても同様とします。

4. 当社は、申込者がその故意または過失により当社に損害を被らせたときは、申込者に当該損害の賠償を請求することができるものとし、申込者は当社の請求に基づき、直ちに当該損害を賠償するものとします。

#### 第 21 条 （禁止行為）

申込者は、本サービスを利用して、次の行為を行わないものとします。

(1) 当社が特に認めた行為以外の、営業活動、営利を目的とした利用およびその準備を目的とした利用。

(2) 当社もしくは第三者の著作権、商標権等の知的財産権を侵害する行為、または侵害するおそれのある行為。

(3) 当社もしくは第三者の財産、プライバシーもしくは肖像権を侵害する行為、または侵害するおそれのある行為。

(4) 当社もしくは第三者を差別もしくは誹謗中傷し、またはその名誉もしくは信用を毀損する行為。

(5) 詐欺等の犯罪に結びつく、または結びつくおそれのある行為。

(6) 本サービスにより利用しうる情報を改ざんまたは消去する行為。

(7) 第三者になりすまして本サービスを利用する行為。

(8) ウイルス等の有害なコンピュータプログラム、ファイル交換ソフトウェア、あるいはスパムメール等を送信し、または、これら有害プログラムにつき第三者が受信もしくは受信可能な状態におく行為。

(9) 第三者の設備等または本サービス用設備等の利用もしくは運営に支障を与える行為、または与えるおそれのある行為。

(10) 本人の同意を得ることなく、または詐欺的な手段により第三者の個人情報収集する行為。

(11) 暴力団、暴力団員、暴力団関係者、暴力団関係団体、その他反社会的勢力について協力・加担・助長する行為

(12) その他、社会的状況を勘案のうえ、当社が不相当と認める行為。

## 第 22 条 (著作権)

1. 本サービスにおいて当社が申込者に提供する一切の提供物（本規約、各種ソフトウェア、取扱マニュアル、ホームページ等を含みます。）に関する著作権および特許権、商標権、ならびにノウハウ等の一切の知的財産権は、当社または当社に使用を許諾した原権利者に帰属します。

2. 申込者は、前項の提供物を以下のとおり取り扱うものとします。

(1) 本サービスの利用目的以外に使用しないこと。

(2) 複製・改変・編集等を行わず、また、リバースエンジニアリング、逆コンパイルまたは逆アサンプルを行わないこと。

## 第 6 章 当社の義務

### 第 23 条 (当社の維持責任)

当社は、当社の本サービス用設備を、本サービスの円滑な提供を目的として善良なる管理者の注意をもって維持します。

### 第 24 条 (本サービス用設備等の障害等)

1. 当社は、本サービスの提供または利用について障害があることを知ったときは、可能な限りすみやかに申込者にその旨を通知するものとします。

2. 当社は、当社の設置した本サービス用設備等に障害が生じたことを知ったときは、すみやかに本サービス用設備を修理または復旧します。

3. 当社は、本サービス用設備等のうち、本サービス用設備に接続する当社が借り受けた電気通信回線について障害があることを知ったときは、当該電気通信回線を提供する電気通信事業者に修理または復旧を指示するものとします。

4. 当社は、本サービス用設備等の設置、維持および運用に係る作業の全部または一部（修理または復旧を含みます。）を、当社の指定する第三者に委託することができるものとします。

### 第 25 条 (個人情報の取扱等)

1. 申込者は、本サービスの提供に不可欠な当社の提携事業者から請求があったときは、当社がその申込者の氏名および住所等をその事業者に、秘密保持と厳重管理を確認のうえ、通知する場合があることについて同意するものとします。

2. 当社は、本サービスの提供に当たって、別紙 3「本サービスの全てまたは一部で取得する情報」に例示する情報およびその他申込者から取得した個人情報の取扱については、当社がホームページに定める



プライバシーポリシー（個人情報保護方針）（[http:// www.telemarker.co.jp/sta19941/](http://www.telemarker.co.jp/sta19941/)）に従い取り扱います。

3. 当社は、申込者に対して本サービスもしくは当社および当社が本サービスに関して提携している企業からキャンペーン等に関するご案内のメールを配信する場合があります。申込者は、利用契約の成立をもって当該メールの配信に同意したものとされます。当該メール配信を希望しない場合は、申込者はその旨を当社に通知するものとします。

## 第7章 利用の制限、中止および停止

### 第26条（保守等による本サービスの中止）

1. 当社は次の場合には、本サービスの提供を中止することがあります。

- (1) 当社の別途定める、本サービス用設備保守指定時間の場合。
- (2) 当社の本サービス用設備等の保守上または工事上やむを得ない場合。
- (3) 登録電気通信業者等が電気通信サービスを中止した場合。
- (4) 申込者に対して、電話、FAX、電子メール等による連絡が取れない場合、または申込者宛てに発送した郵便物が宛先不明で当社に返送された場合。
- (5) その他当社がやむをえないと判断した場合。

2. 当社は、前項の規定により本サービスの提供を中止するときは、あらかじめその旨を申込者に通知します。ただし、やむを得ない場合はこの限りではありません。また、前項の措置をとったことで、当該申込者が本サービスを利用できず、これにより損害が発生したとしても、当社は一切の責任を負わないものとします。

### 第27条（利用の停止）

1. 当社は、申込者が次の各号のいずれかに該当する場合は、本サービスの利用を即時に停止することがあります。

- (1) 支払期日を経過しても本サービスの利用料金を支払わない場合。
- (2) 本サービスの利用料金の決済に用いる申込者の指定クレジットカードの利用が解約、更新その他の理由により確認できなくなった場合。
- (3) 本サービスの利用料金の決済に用いる申込者の指定クレジットカードが紛失等の事由により利用不能となり、クレジットカード会社から緊急に停止すべき旨の連絡が当社に来た場合。
- (4) 申込者に対する破産の申立があった場合、または申込者が成年後見開始の審判、保佐開始の審判もしくは補助開始の審判を受けた場合。
- (5) 本サービスの利用が第21条（禁止行為）の各号のいずれかに該当する場合。
- (6) 申込者が過度に頻繁に問い合わせを実施し、または本サービスの提供に係る時間を延伸する等、当社の業務遂行に支障を及ぼしたと当社が判断したとき。
- (7) 前各号のほかにも本規約に違反した場合。

2. 当社は、前項の規定により本サービスの利用を停止するときは、あらかじめ停止の理由を申込者に通知します。ただし、当社の責めに帰すべき事由に因らない理由により、通知することができない場合にはこの限りではありません。

3. 当社は、本条第 1 項第 2 号または第 3 号の事由による本サービスの利用停止の場合、申込者の希望により、申込者が一時的にクレジットカード以外の決済方法を用いて利用料金を支払い、さらに後日新たに別のクレジットカードを登録することを条件に、本サービスを継続して使用することを認めることがあります。ただし、本項の規定は当社の義務を定めるものではありません。

4. 申込者が、本サービスの利用料金その他の金銭債務を所定の支払期日が過ぎてもなお支払わない場合、申込者は所定の支払期日の翌日から支払日の前日までの日数に、年 14.6%の割合で計算した金額を延滞損害金として、本サービスの利用料金その他の金銭債務に加えて一括して、当社が指定する方法で指定した日までに支払うものとします。また、その支払に必要な振込手数料その他の費用は、申込者の負担とします。

5. 本条の定めは当社が申込者に対して損害賠償を請求することを制限するものではありません。

## 第 8 章 損害賠償等

### 第 28 条 (損害賠償の制限・免責等)

1. 当社は、本規約で特に定める場合を除き、申込者が本サービスの利用に関して被った損害については、債務不履行責任、不法行為責任その他の法律上の責任を問わず、申込者が当社に支払う 12 ヶ月分の利用料金相当額を超えて賠償の責任を負わないものとします。ただし、申込者が本サービスの利用に関して当社の故意または重大な過失により損害を被った場合については、この限りではありません。

2. 当社は、本サービスによってアクセスが可能な情報、ソフトウェア等について、その完全性、真偽、正確性、最新性、信頼性、有用性、または第三者の権利を侵害していないこと等を一切保証しないものとします。

3. 当社は、申込者からの問い合わせを遅滞無く受け付けることを保証するものではありません。

4. 当社は、本サービスの提供をもって、申込者の問題・課題等の設定、解決方法の策定、解決または解決方法の説明を保証するものではありません。

5. 本サービスは、メーカー、ソフトウェアハウスおよびサービスの提供事業者が提供する正規サポートを代行するサービスではありません。問合せの内容によっては、問合せの対象となる機器、ソフトウェア、サービスをそれぞれ提供するメーカー、ソフトウェアハウス、サービス提供事業者のホームページを紹介することや、それぞれに対して申込者自身で直接問合せすることを依頼するに留まる場合があります。

6. 当社は、オペレーターの説明に基づいて申込者が実施した作業の内容について保証するものではありません。

7. 当社は、オペレーターの説明に基づいて申込者が実施した作業の実施に伴い、生じる申込者の損害について、一切の責任を負いません。

8. 当社は、第 15 条 (本サービスの制限・廃止)、第 26 条 (保守等による本サービスの中止)、第

27 条（利用の停止）の規定により本サービスの制限・廃止に伴い生じる、あるいは保守等によるサービスの中止、利用の停止に伴い生じる申込者の損害について、一切の責任は負いません。

9. 自然災害、サイバーテロ、第三者による妨害等、不測の事態を原因として発生した損害については、本規約の規定外の事項であることから、本サービスの提供が困難な不可抗力とみなし、当社は一切の責任を負いません。（サイバーテロとは、コンピューター・ネットワークを通じて各国の国防、治安等を始めとする各種分野のコンピューター・システムに侵入し、データを破壊、改ざんするなどの手段で国家または社会の重要な基盤を機能不全に陥れるテロ行為をいいます。）

10. 当社は、業務の遂行上やむを得ない理由があるときは本サービスの提供にかかる、別紙 1 に定める専用電話番号を変更することがあります。この場合、当社は、あらかじめそのことを申込者に通知します。

付則：第 1 版：平成 24 年 3 月 1 日制定

別紙1

### **遠隔ヘルプサポートのサポート範囲について**

#### **【サービスの内容】**

申込者のパソコンに関するお問合せにオペレータがお電話でお応えすることおよび、遠隔地にある申込者のパソコンにネットワーク経由でアクセスし、直接支援、操作することで、申込者のパソコンに関するトラブルシューティング、ソフトウェアインストール、ウイルスチェック等を支援するサービス。

#### **【遠隔システム動作環境】**

☆OS(日本語版に限ります。)

#### **32ビット版**

- ・Windows XP Home Edition (ServicePack3)
- ・Windows XP Professional (ServicePack3)
- ・Windows Vista Basic Home Premium
- ・Windows Vista Basic Business
- ・Windows Vista Basic Enterprise
- ・Windows Vista Basic Ultimate (ServicePack1)
- ・Windows7
- ・Windows7 Starter
- ・Windows8
- ・Windows8 PRO
- ・Windows8 Enterprise
- ・Windows8.1

#### **64ビット版**

- ・Windows XP Home Edition (ServicePack3)

- Windows XP Professional (ServicePack3)
- Windows Vista HomeBasic
- Windows VistaHome Premium
- Windows Vista Business
- Windows Vista Enterprise
- Windows VistaUltimate (ServicePack1)
- Windows7
- Windows8
- Windows8 PRO

- Windows8 Enterprise
- Windows8.1
- MacOS 10.6～10.9 (intelチップ搭載機器に限る)

☆ブラウザ

- Internet Explorer 6.0以上
- FireFox 3.0 以上
- Safari 3.0 以上
- Opera 9.0 以上
- Chrome10 以上

☆CPU

- Intel Pentium III 800MHz 以上またはその互換のプロセッサ

☆ソケット通信

- Winsock1.0 以上

☆ネットワーク環境

- LAN、FTTH、ADSL、モバイルデータ通信、Wi-Fi等対応

※最低通信速度：128kbps以上

## 【サポート対象機器、ソフトウェアおよびサービスとサポート範囲】

サポート対象およびサポート範囲内であっても、対応できない場合があります。

### 1. 機器：

#### (1) サポート対象

パソコン本体、モニタ、キーボード、マウス、ルータ、無線LAN アクセスポイント、ハブLANカード等のネットワーク機器、

ネットワーク接続可能なゲーム機器。

#### (2) サポート範囲

インターネット接続設定、家庭内ネットワークとの接続、マニュアルに記載された基本的操作。

### 2. OS：

#### (1) サポート対象

Windows 98 Second Edition、Windows Millennium Edition (Me)、Windows 2000 Professional、Windows XP、Windows Vista、Windows 7、Windows RT、Windows 8、Windows 8.1、Android 2.3 以降、iOS6.0 以降、MacOS10.6～10.9 (intelチップ搭載機器に限る)

なお、OSは日本語版のみ。

#### (2) サポート範囲

インストール方法、個人利用を想定した基本的な操作方法、簡易診断。

### 3. ソフトウェア：

#### (1) サポート対象

ブラウザ、メーラー、メディアプレーヤー、ウイルス対策、文書作成、接続ツール。

#### (2) サポート範囲

インストール方法、初期設定、個人利用を想定した基本的な操作方法、診断。

### 4. 接続サービス：

#### (1) サポート対象

FTTH サービス、DSL サービス、モバイルデータ通信、プロバイダサービス、インターネット上の各種サービス。

#### (2) サポート範囲

インターネット接続設定、初期設定、個人利用を想定した基本的な操作方法。

【遠隔ヘルプサポートのすべて、または一部で取得する情報】

<ご提供いただく情報の例>

- オペレーション・システムの種類、バージョン
- マシン名(名称、型番、シリアル番号等)
- MAC アドレス
- ハードディスクドライブのボリュームシリアル番号
- ハードディスクドライブの空き容量
- デフォルトブラウザの種類、バージョン
- デフォルトメールソフトの種類、バージョン
- CPU 種類、動作周波数
- その他、本サービス提供に必要とされる情報等